

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Septiembre 2017



5,821 personas consumidoras atendidas en septiembre de 2017.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Agosto - Septiembre 2017

Tipo de caso	Agosto 2017		Septiembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,803	82.85%	4,912	84.38%	109	2.3%
Denuncia	546	9.42%	513	8.81%	-33	-6.0%
Derivación	124	2.14%	106	1.82%	-18	-14.5%
Gestión	324	5.59%	290	4.98%	-34	-10.5%
Total	5,797	100.00%	5,821	100.00%	24	0.4%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

1,909 personas atendidas por el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, en septiembre de 2017.

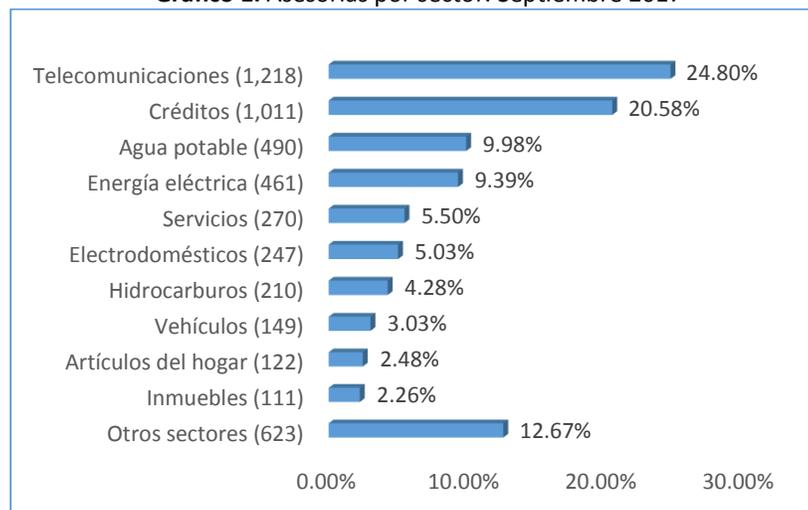
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina. Septiembre 2017

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,829	0	0	6	1,835	31.52%
Plan de La Laguna	329	63	16	38	446	7.66%
San Miguel	535	54	30	74	693	11.91%
San Salvador	1,502	257	22	128	1,909	32.80%
Santa Ana	717	139	38	44	938	16.11%
Total	4,912	513	106	290	5,821	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

55.36% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

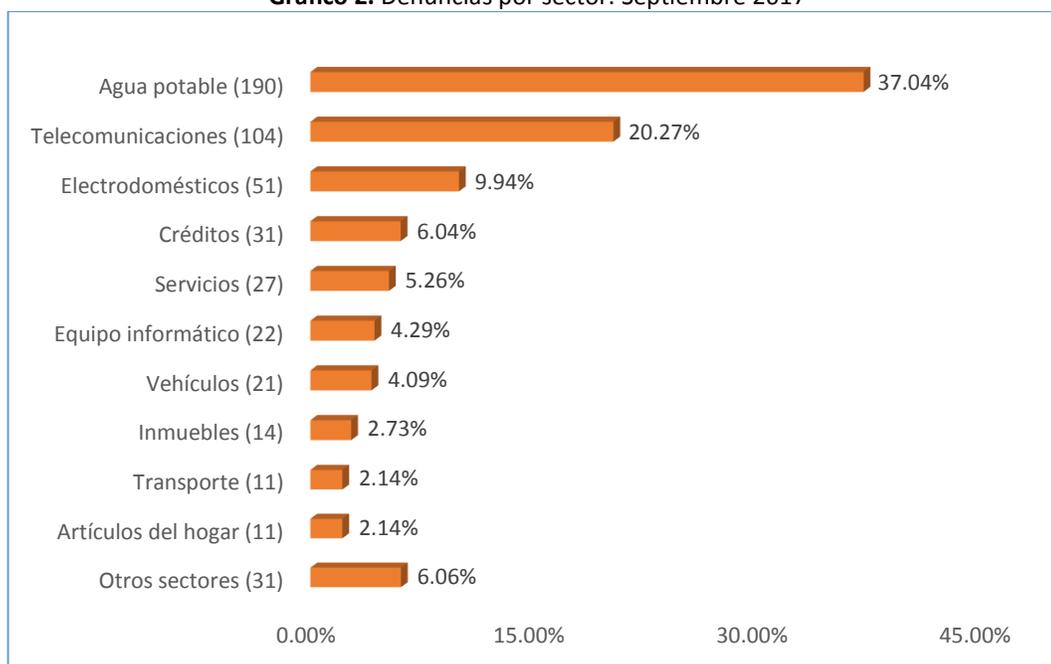
Gráfico 1. Asesorías por sector. Septiembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

67.25% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

Gráfico 2. Denuncias por sector. Septiembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

1,614 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

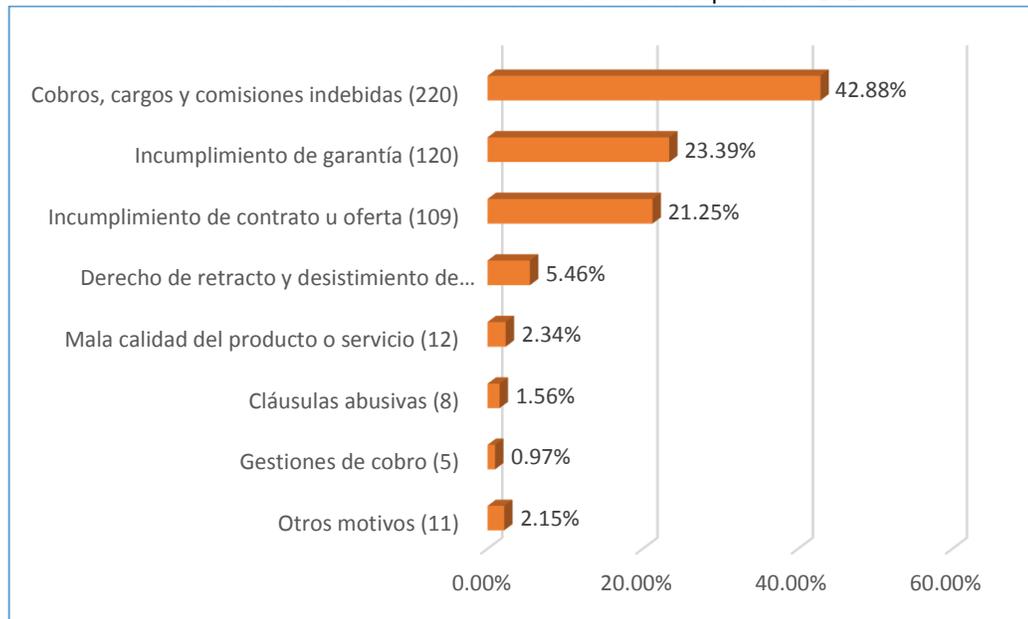
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Septiembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

220 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

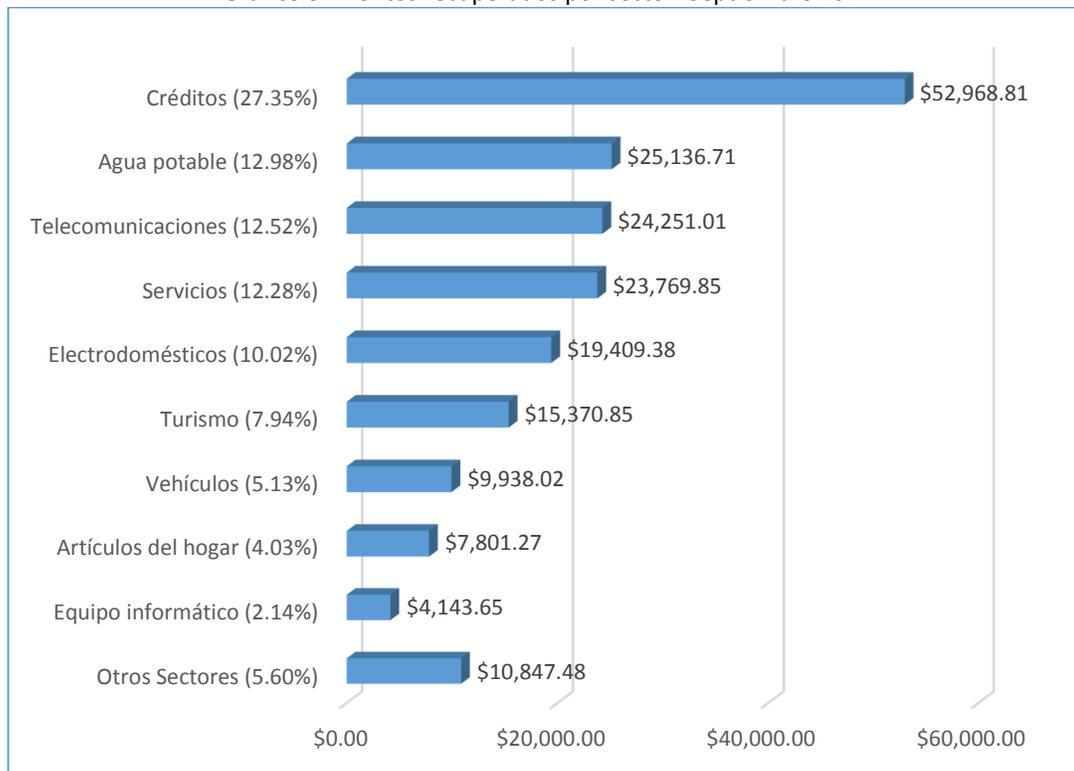
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Septiembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

\$102,356.53 recuperados en créditos, agua potable, y telecomunicaciones.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Septiembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a agosto 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron 6.66%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 42.91% del total de atenciones brindadas en septiembre 2017.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada. Agosto y septiembre 2017

Forma de recepción	Agosto 2017		Septiembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	959	40.95%	1,172	46.92%	213	22.21%
Defensoría-Móvil	959	40.95%	1,172	46.92%	213	22.21%
Medios electrónicos	880	37.57%	771	30.86%	-109	-12.39%
Atención en línea	340	14.52%	310	12.41%	-30	-8.82%
Chat	228	9.74%	189	7.57%	-39	-17.11%
Correo Electrónico	69	2.95%	51	2.04%	-18	-26.09%
Red Social Facebook	231	9.86%	203	8.13%	-28	-12.12%
Red Social Twitter	12	0.51%	18	0.72%	6	50.00%
Teléfono Directo	41	1.75%	25	1.00%	-16	-39.02%
Teléfono Directo	41	1.75%	25	1.00%	-16	-39.02%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	462	19.73%	530	21.22%	68	14.72%
Ciudad Mujer	49	2.09%	26	1.04%	-23	-46.94%
Ventanillas descentralizadas	413	17.63%	504	20.18%	91	22.03%
Total	2,342	100.00%	2,498	100.00%	156	6.66%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 4. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Septiembre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	239	20.39%	258	33.46%	3	12.00%	91	17.17%	591	23.66%
Energía eléctrica	289	24.66%	7	0.91%	6	24.00%	125	23.58%	427	17.09%
Créditos	136	11.60%	139	18.03%	2	8.00%	84	15.85%	361	14.45%
Agua potable	150	12.80%	31	4.02%	10	40.00%	103	19.43%	294	11.77%
Hidrocarburos	96	8.19%	15	1.95%	0	0.00%	6	1.13%	117	4.68%
Servicios	37	3.16%	63	8.17%	1	4.00%	15	2.83%	116	4.64%
Electrodomésticos	35	2.99%	43	5.58%	1	4.00%	31	5.85%	110	4.40%
Artículos del hogar	15	1.28%	65	8.43%	0	0.00%	4	0.75%	84	3.36%
Tributos y servicios	58	4.95%	7	0.91%	0	0.00%	6	1.13%	71	2.84%
Vehículos	11	0.94%	29	3.76%	0	0.00%	19	3.58%	59	2.36%
Inmuebles	30	2.56%	7	0.91%	0	0.00%	11	2.08%	48	1.92%
Alimentos	12	1.02%	22	2.85%	0	0.00%	2	0.38%	36	1.44%
Los demás sectores	64	5.46%	85	11.02%	2	8.00%	33	6.23%	184	7.37%
Total	1,172	100.00%	771	100.00%	25	100.00%	530	100.00%	2,498	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Septiembre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	592	50.51%	168	21.79%	17	68.00%	256	48.30%	1,033	41.35%
Incumplimiento de contrato u oferta	188	16.04%	246	31.91%	2	8.00%	81	15.28%	517	20.70%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	87	7.42%	90	11.67%	2	8.00%	61	11.51%	240	9.61%
Incumplimiento de garantía	55	4.69%	93	12.06%	4	16.00%	40	7.55%	192	7.69%
Mala calidad del producto o servicio	75	6.40%	55	7.13%	0	0.00%	30	5.66%	160	6.41%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	26	2.22%	29	3.76%	0	0.00%	9	1.70%	64	2.56%
Cláusulas abusivas	13	1.11%	11	1.43%	0	0.00%	12	2.26%	36	1.44%
Los demás motivos	136	11.60%	79	10.25%	0	0.00%	41	7.74%	256	10.25%
Total	1,172	100.00%	771	100.00%	25	100.00%	530	100.00%	2,498	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

DATOS ACUMULADOS

ENERO - SEPTIEMBRE 2017

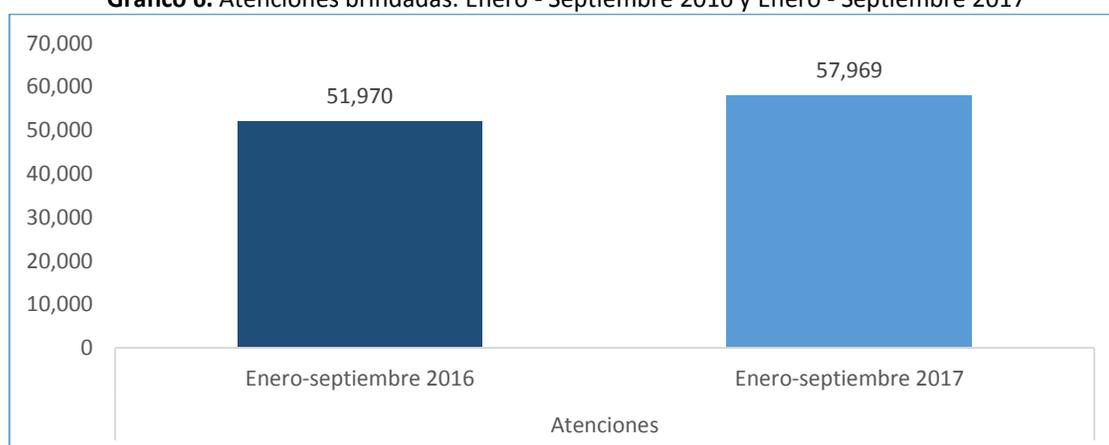
57,969 personas atendidas entre enero y septiembre 2017; 5,999 atenciones más que el mismo período en 2016.

Tabla 6. Atenciones brindadas. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Tipo de atención	Enero – Septiembre 2016		Enero – Septiembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	38,181	73.47%	47,354	81.69%	9,173	24.0%
Denuncia	10,829	20.84%	6,517	11.24%	-4,312	-39.8%
Derivación	1,108	2.13%	1,581	2.73%	473	42.7%
Gestión	1,852	3.56%	2,517	4.34%	665	35.9%
Total	51,970	100.00%	57,969	100.00%	5,999	11.5%

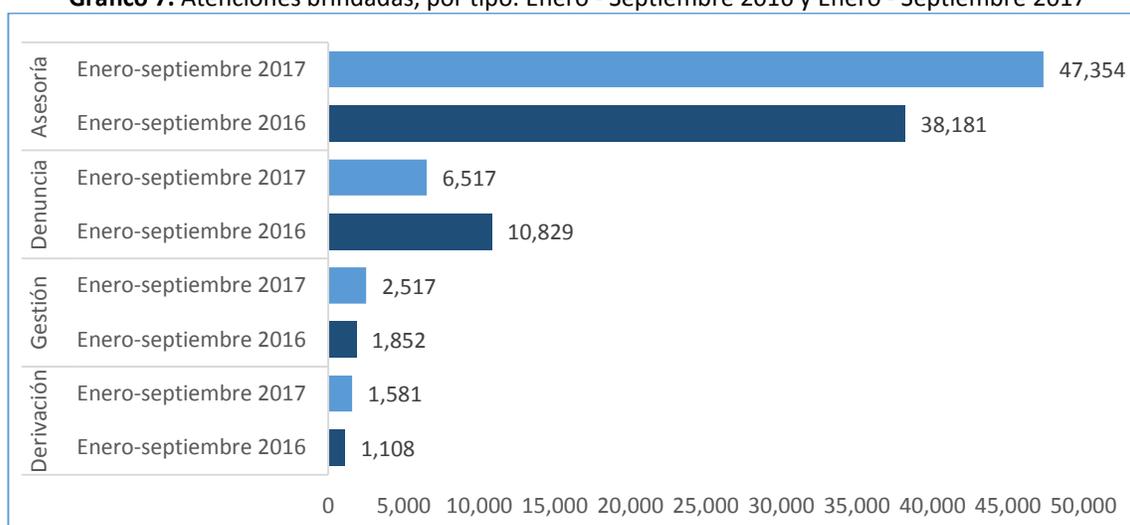
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 6. Atenciones brindadas. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 7. Atenciones brindadas, por tipo. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

47,354 asesorías brindadas, el 54.99% en telecomunicaciones, telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - septiembre 2017.

Tabla 7. Asesorías por sector. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017
Telecomunicaciones	8,804	11,554	23.06%	24.40%
Créditos	7,204	8,587	18.87%	18.13%
Agua potable	6,759	5,899	17.70%	12.46%
Energía eléctrica	1,681	4,153	4.40%	8.77%
Electrodomésticos	2,159	2,790	5.65%	5.89%
Tributos y servicios	1,386	2,430	3.63%	5.13%
Artículos del hogar	2,431	2,368	6.37%	5.00%
Servicios	1,927	2,336	5.05%	4.93%
Vehículos	1,061	1,220	2.78%	2.58%
Ahorros	892	1,033	2.34%	2.18%
Inmuebles	916	948	2.40%	2.00%
Seguros y fianzas	527	725	1.38%	1.53%
Hidrocarburos	309	675	0.81%	1.43%
Alimentos	303	454	0.79%	0.96%
Turismo	364	417	0.95%	0.88%
Equipo informático	367	392	0.96%	0.83%
Transporte	228	374	0.60%	0.79%
Prendas de vestir	209	225	0.55%	0.48%
Salud	145	179	0.38%	0.38%
Servicios de información crediticia	116	148	0.30%	0.31%
Escolar	98	123	0.26%	0.26%
Servicios bursátiles	72	84	0.19%	0.18%
Varios	139	83	0.36%	0.18%
Cosméticos	60	75	0.16%	0.16%
Artículos infantiles	24	34	0.06%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	26	0.00%	0.05%
Casas de empeño	0	11	0.00%	0.02%
Agrícola	0	7	0.00%	0.01%
Químicos	0	4	0.00%	0.01%
Total	38,181	47,354	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

75.78% de las asesorías brindadas, entre enero y septiembre 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.

Tabla 8. Motivos de las asesorías brindadas. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Motivo	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	17,548	20,584	45.96%	43.47%
Incumplimiento de contrato u oferta	8,899	11,892	23.31%	25.11%
Incumplimiento de garantía	2,829	3,407	7.41%	7.19%

Motivo	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	3,014	3,261	7.89%	6.89%
Práctica abusiva	2,738	2,677	7.17%	5.65%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	979	1,366	2.56%	2.88%
Mala calidad del producto o servicio	179	1,202	0.47%	2.54%
Gestiones de cobro	360	538	0.94%	1.14%
Información crediticia	246	333	0.64%	0.70%
Cláusulas abusivas	0	332	0.00%	0.70%
Documentos de obligación y cancelaciones	263	232	0.69%	0.49%
Varios	1,126	1,530	2.95%	3.23%
Total	38,181	47,354	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

6,517 denuncias atendidas, el 74.51% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - septiembre 2017.

Tabla 9. Denuncias por sector. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Sector	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017
Agua potable	7,666	3,219	70.79%	49.39%
Telecomunicaciones	829	1,206	7.66%	18.51%
Electrodomésticos	466	431	4.30%	6.61%
Artículos del hogar	522	339	4.82%	5.20%
Créditos	284	272	2.62%	4.17%
Vehículos	311	240	2.87%	3.68%
Servicios	166	198	1.53%	3.04%
Ahorros	105	133	0.97%	2.04%
Equipo informático	135	106	1.25%	1.63%
Transporte	40	105	0.37%	1.61%
Turismo	99	80	0.91%	1.23%
Inmuebles	60	63	0.55%	0.97%
Prendas de vestir	61	34	0.56%	0.52%
Seguros y fianzas	23	28	0.21%	0.43%
Salud	23	20	0.21%	0.31%
Artículos infantiles	4	8	0.04%	0.12%
Servicios electrónicos financieros	0	8	0.00%	0.12%
Servicios de información crediticia	3	7	0.03%	0.11%
Alimentos	9	5	0.08%	0.08%
Cosméticos	3	4	0.03%	0.06%
Tributos y servicios	8	3	0.07%	0.05%
Escolar	3	3	0.03%	0.05%
Agrícola	0	2	0.00%	0.03%
Energía eléctrica	4	1	0.04%	0.02%
Servicios bursátiles	3	1	0.03%	0.02%
Varios	2	1	0.02%	0.02%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
Total	10,829	6,517	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

91.94% de las denuncias atendidas, entre enero y septiembre 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.

Tabla 10. Motivos de las denuncias atendidas. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	8,184	3,843	75.57%	58.97%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,116	1,180	10.31%	18.11%
Incumplimiento de garantía	1,036	969	9.57%	14.87%
Práctica abusiva	276	175	2.55%	2.69%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	115	158	1.06%	2.42%
Documentos de obligación y cancelaciones	35	45	0.32%	0.69%
Mala calidad del producto o servicio	7	43	0.06%	0.66%
Gestiones de cobro	13	30	0.12%	0.46%
Cláusulas abusivas	0	29	0.00%	0.44%
Información crediticia	17	19	0.16%	0.29%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	2	0.01%	0.03%
Varios	29	24	0.27%	0.37%
Total	10,829	6,517	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

En septiembre de 2017, se cerraron 907 denuncias y gestiones. Entre enero y septiembre de 2017, se cerraron 9,857 denuncias y gestiones, 20.9% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Solución	Enero – Septiembre 2016	Enero – Septiembre 2017	Variación	Agosto 2017	Septiembre 2017	Variación
Denuncia	10,644	7,394	-30.5%	575	579	0.7%
Avenimiento	7,374	4,685	-36.5%	371	370	-0.3%
Cerrado por razones de oficio	2	1	-50.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,860	1,300	-30.1%	97	126	29.9%
Desistimiento	388	321	-17.3%	31	34	9.7%
Falta de Ratificación y Prevención	514	356	-30.7%	30	20	-33.3%
Tribunal Sancionador	506	731	44.5%	46	29	-37.0%
Gestión	1,825	2,463	35.0%	271	328	21.0%
Total	12,469	9,857	-20.9%	846	907	7.2%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados en septiembre 2017, ascendieron a \$193,637.03. Además, en el período Enero - Septiembre 2017, se recuperaron \$2,141,239.39 que equivale a 17.37% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 12. Montos recuperados en denuncias y gestiones. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Tipo de caso	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Variación	Agosto 2017	Septiembre 2017	Variación
Denuncia	\$2,263,830.72	\$1,698,840.47	-24.96%	\$115,744.48	\$124,694.28	7.73%
Gestión	\$327,625.55	\$442,398.92	35.03%	\$48,374.57	\$68,942.75	42.52%
Total	\$2,591,456.27	\$2,141,239.39	-17.37%	\$164,119.05	\$193,637.03	17.99%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**5,494 (55.74% del total) reclamos cerrados con devolución.
Recuperando \$2,141,239.39.**

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados. Enero - septiembre 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,196	630	\$225,575.83
feb-17	1,343	729	\$345,377.96
mar-17	1,379	823	\$239,617.66
abr-17	772	423	\$149,125.65
may-17	1,163	643	\$194,051.21
jun-17	1,123	654	\$396,486.41
jul-17	1,128	618	\$233,248.59
ago-17	846	463	\$164,119.05
sep-17	907	511	\$193,637.03
Total	9,857	5,494	\$2,141,239.39

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

22,531 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - septiembre 2017; 7,094 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 38.87% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a septiembre de 2017.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción. Enero - Septiembre 2016 y Enero - Septiembre 2017

Forma de recepción	Enero – Septiembre 2016		Enero – Septiembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	6,472	41.93%	9,996	44.37%	3,524	54.45%
Defensoria-Móvil	6,472	41.93%	9,996	44.37%	3,524	54.45%
Medios electrónicos	5,028	32.57%	8,444	37.48%	3,416	67.94%
Atención en línea	2,985	19.34%	2,651	11.77%	-334	-11.19%
Chat	173	1.12%	2,534	11.25%	2,361	1364.74%
Correo Electrónico	482	3.12%	678	3.01%	196	40.66%
Red Social Facebook	969	6.28%	2,228	9.89%	1,259	129.93%
Red Social Twitter	419	2.71%	353	1.57%	-66	-15.75%
Teléfono Directo	0	0.00%	209	0.93%	209	-
Teléfono Directo	0	0.00%	209	0.93%	209	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	3,937	25.50%	3,882	17.23%	-55	-1.40%

Forma de recepción	Enero – Septiembre 2016		Enero – Septiembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Ciudad Mujer	95	0.62%	263	1.17%	168	176.84%
Ventanillas descentralizadas	3,842	24.89%	3,619	16.06%	-223	-5.80%
Total	15,437	100.00%	22,531	100.00%	7,094	45.95%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 15. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Enero - Septiembre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,753	17.54%	2,677	31.70%	18	8.61%	487	12.55%	4,935	21.90%
Energía eléctrica	2,580	25.81%	130	1.54%	24	11.48%	874	22.51%	3,608	16.01%
Agua potable	1,336	13.37%	372	4.41%	93	44.50%	1,181	30.42%	2,982	13.24%
Créditos	1,099	10.99%	1,326	15.70%	36	17.22%	431	11.10%	2,892	12.84%
Tributos y servicios	1,149	11.49%	472	5.59%	2	0.96%	99	2.55%	1,722	7.64%
Electrodomésticos	316	3.16%	726	8.60%	13	6.22%	207	5.33%	1,262	5.60%
Artículos del hogar	342	3.42%	794	9.40%	1	0.48%	111	2.86%	1,248	5.54%
Servicios	295	2.95%	556	6.58%	5	2.39%	75	1.93%	931	4.13%
Vehículos	93	0.93%	202	2.39%	3	1.44%	110	2.83%	408	1.81%
Inmuebles	244	2.44%	74	0.88%	4	1.91%	71	1.83%	393	1.74%
Ahorros	125	1.25%	192	2.27%	4	1.91%	45	1.16%	366	1.62%
Alimentos	94	0.94%	221	2.62%	0	0.00%	11	0.28%	326	1.45%
Los demás sectores	570	5.70%	702	8.31%	6	2.87%	180	4.64%	1,458	6.47%
Total	9,996	100.00%	8,444	100.00%	209	100.00%	3,882	100.00%	22,531	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 16. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Enero - Septiembre 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	5,382	53.84%	3,222	38.16%	136	65.07%	2,353	60.61%	11,093	49.23%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,182	21.83%	2,646	31.34%	29	13.88%	424	10.92%	5,281	23.44%
Práctica abusiva	879	8.79%	245	2.90%	1	0.48%	341	8.78%	1,466	6.51%
Incumplimiento de garantía	413	4.13%	657	7.78%	14	6.70%	276	7.11%	1,360	6.04%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	299	2.99%	517	6.12%	20	9.57%	150	3.86%	986	4.38%
Mala calidad del producto o servicio	268	2.68%	215	2.55%	2	0.96%	110	2.83%	595	2.64%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	100	1.00%	234	2.77%	3	1.44%	38	0.98%	375	1.66%
Los demás motivos	473	4.73%	708	8.38%	4	1.91%	190	4.89%	1,375	6.10%
Total	9,996	100.00%	8,444	100.00%	209	100.00%	3,882	100.00%	22,531	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 17. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción. Septiembre 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	4	28.57%	9	24.32%	3	75.00%	44	58.67%	60	46.15%
Tigo	2	14.29%	10	27.03%	0	0.00%	5	6.67%	17	13.08%
Omnisport	1	7.14%	1	2.70%	0	0.00%	3	4.00%	5	3.85%
Operadora Del Sur	1	7.14%	2	5.41%	0	0.00%	1	1.33%	4	3.08%
Unicomer	1	7.14%	1	2.70%	1	25.00%	1	1.33%	4	3.08%
Claro	1	7.14%	2	5.41%	0	0.00%	1	1.33%	4	3.08%
Grupo Monge	1	7.14%	0	0.00%	0	0.00%	3	4.00%	4	3.08%
Los demás proveedores	3	21.43%	12	32.43%	0	0.00%	17	22.67%	32	24.62%
Total	14	100.00%	37	100.00%	4	100.00%	75	100.00%	130	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.